

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan sekarang ini berkembang demikian pesatnya, begitu juga dengan kebutuhan manusia yang semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga mendorong kebutuhan manusia. Para praktisi perbankan sadar akan pentingnya peranan Customer Service bagi industri perbankan. Nama besar, gedung bertingkat dan teknologi yang canggih tidak akan berarti apabila sebuah bank tidak memiliki Customer Service yang baik dalam memberikan pelayanan meliputi penampilan yang baik.

Keberadaan nasabah yang potensial sangat penting bagi sebuah bank, baik bank konvensional maupun bank syariah, oleh karena itu menarik nasabah dan mempertahankan nasabah bank sangat memerlukan Customer Service yang handal karena kebutuhan nasabah pun bermacam-macam, mulai dari kebutuhan penyimpanan dana maupun pinjaman.

Untuk dapat memberikan pelayanan jasa perbankan yang sebaik-baiknya kepada para nasabah bank, membentuk unit kerja khusus yaitu Customer Service yang bertugas melayani nasabah dan calon nasabah serta menjalin hubungan antara kedua belah pihak sehingga antara bank dengan masyarakat atau nasabah dapat berkomunikasi dengan baik.

Dengan adanya unit kerja ini diharapkan Customer Service memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada nasabah, karena kepercayaan

masyarakat kepada bank merupakan amanat dari masyarakat kepada bank selaku pihak yang menawarkan jasa kepada masyarakat yang memerlukan informasi mengenai perbankan dan jasa perbankan.

Sesuai dengan fungsinya, Customer Service diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik, cepat, dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Oleh karena itu, dengan adanya Customer Service ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi dengan segala prosedur yang berhubungan dengan bank. Nasabah cukup menghubungi Customer Service dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan, dan akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah loyal dapat terwujud.

Mengingat pentingnya peran Customer Service bagi bank dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka judul yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah “Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Meningkatnya Jumlah Nasabah Di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro”.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya salah satu pengertian terhadap judul yang dimaksud, maka berikut akan dijelaskan penjelasan dari judul :

Pelaksanaan

Proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya)

Pelayanan

Yaitu kegiatan seseorang yang akan diberikan kepada orang lain

Customer Service

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah

Terhadap

Kata depan untuk menandai arah, kepada, lawan

Meningkatnya

Yaitu naik dalam berbagai arti seperti meninggi, mengatas, membumbung, dan sebagainya

Jumlah

Yaitu banyaknya tentang bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan jadi satu

Nasabah

Orang yang biasa berhubungan dengan bank dalam hal keuangan

Di

Yaitu petunjuk tempat atau menyatakan tempat

Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro

Yaitu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan secara syariah, dimana pengamatan ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir

Jadi keseluruhan penjelasan judul diatas adalah keterlibatan suatu bagian di Bank BTN Cabang Diponegoro dalam memberikan pelayanan, serta bertindak

sebagai perantara antara bank dengan nasabah untuk meningkatkan kualitas Bank BTN Cabang Diponegoro

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan alasan- alasan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan dan fungsi Customer Service dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro
2. Apa saja tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro
3. Apa saja hambatan- hambatan yang dihadapi Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
4. Bagaimana alternatif penyelesaian dari hambatan- hambatan yang dihadapi Customer Service

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro
2. Untuk mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro

3. Untuk mengetahui hambatan- hambatan yang dihadapi Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
4. Untuk mengetahui alternatif penyelesaian dari hambatan- hambatan yang dihadapi Customer Service

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari diadakannya pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis tentang peranan Customer Service di lembaga perbankan

2. Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro untuk masa yang akan datang

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai tambahan koleksi bacaan bagi pembaca di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas

4. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan Customer Service di Bank BTN Syariah Cabang Dipenogoro

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Ruang Lingkup Pengamatan

Agar dalam Judul Laporan Tugas Akhir ini tidak terlalu luas dan menyimpang, maka diberikan batasan agar tidak terdapat salah pengertian.

Adapun lingkup pembahasan dalam Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan judul diatas :

1. Obyek yang akan dibatasi pada tempat dilakukan pengamatan yaitu di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro
2. Peranan Customer Service dalam memberikan layanan untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui :

a. Metode Interview

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung kepada pihak- pihak yang terkait terutama Customer Service Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro untuk mendapatkan informasi

b. Metode Pemanfaatan Data Sekunder

Pengumpulan data yang diperoleh dari buku- buku dan laporan- laporan yang berasal dari pihak yang bersangkutan

c. Metode Studi Pustaka

- d. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku- buku yang terdapat diperpustakaan STIE PERBANAS

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini diuraikan dalam lima bab secara terperinci dengan untuk mempermudah penyusunannya, maka telah disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan pengamatan, metode pengamatan yang mencakup ruang lingkup pembahasan. Prosedur pengumpulan data serta sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan mengenai pengertian dan fungsi bank, sumber dana bank, sifat industri perbankan, pengertian Customer Service Bank, peranan dan fungsi Customer Service, sikap Customer Service dalam melayani nasabah serta produk- produk yang termasuk dalam pelayanan Customer Service.

BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENGAMATAN

Pada bab ini diuraikan tentang sejarah berdirinya Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, serta produk- produk dan jasa- jasa yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Pada bab ini dijelaskan mengenai pentingnya Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro, menjelaskan tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service, menjelaskan prosedur pembukaan dan penutupan rekening simpanan tabungan, deposito, dan giro, menjelaskan hambatan yang dihadapi Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta alternatif penyelesaian dari hambatan yang dihadapi Customer Service.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini di uraikan mengenai kesimpulan seluruh pembahasan dan saran yang dapat dikemukakan yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkan.